

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN USER TERHADAP KINERJA KONTRAKTOR (STUDI KASUS PERAWATAN GEDUNG PERKANTORAN POLDA JABAR)

Deni Kurnia

Prodi Magister Teknik Sipil, Universitas Sangga Buana

korespondensi: dkurnia806@gmail.com

ABSTRAK

Berdasarkan penelitian, Tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja kontraktor dalam pemeliharaan dan perawatan bangunan Gedung, diperoleh nilai CSI sebesar 73,10, dengan kriteria nilai tersebut berada pada rentang 66 – 80, sehingga dapat dikatakan bahwa Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Konstruksi terhadap Kinerja Kontraktor pada Pemeliharaan Bangunan Gedung Perkantoran berada pada kategori PUAS. Dengan 26 pertanyaan dengan nilai GAP positif, sebanyak 6 pertanyaan dengan nilai GAP nol (0) dan 10 pertanyaan dengan nilai GAP bernilai negatif (-). Hal ini menunjukkan bahwa indikator kepuasan mengenai kinerja kontraktor yang diukur telah sesuai bahkan sebagian besar melebihi harapan dari para pengguna jasa, yakni terlihat dengan banyaknya item pertanyaan yang memiliki nilai GAP positif(+). Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai sig 0,002 ($<0,05$) yang artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan antara skor harapan (kepentingan) dengan skor persepsi (kepuasan/kinerja aktual), dan jika mengacu pada hasil perhitungan GAP dimana lebih banyak nilai GAP yang bernilai positif (+) maka menandakan bahwa skor persepsi (kepuasan/kinerja aktual) lebih besar dibanding skor harapan (kepentingan). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna jasa telah puas akan kinerja kontraktor pada pelayanan, pemeliharaan dan perawatan bangunan gedung perkantoran. Dalam peta IPA banyak tersebar di kuadran II dan III, hal ini menunjukkan bahwa banyak indikator yang perlu dipertahankan prestasinya dan banyak indikator yang masih menjadi prioritas rendah, sedangkan di kuadran I beberapa indikator harus menjadi prioritas utama dalam meningkatkan kinerja demi kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : CSI, IPA, GAP, Kepuasan

ABSTRACT

Based on research, the satisfaction level of service users on the performance of contractors in the maintenance and care of buildings, obtained a CSI value of 73.10, with the criteria for these values being in the range 66 – 80, so it can be said that the Level of Satisfaction of Construction Service Users on Contractor Performance in Maintenance Office Buildings are in the PUAS category. With 26 questions with a positive GAP score, 6 questions with a zero (0) GAP score and 10 questions with a negative (-) GAP score. This shows that the indicators of satisfaction regarding the contractor's performance that are measured are in accordance and even for the most part exceed the expectations of service users, which can be seen from the number of question items that have a positive (+) GAP value. Based on the results of the study, it was obtained a sig value of 0.002 (<0.05), which means that H_0 is rejected and H_1 is accepted. So it can be concluded that there is a difference between the expectation score (interest) and the perception score (actual satisfaction/performance), and if it refers to the results of the GAP calculation where there are more GAP values that are positive (+) then it indicates that the perception score (actual satisfaction/performance) is greater than the expected score (importance). This shows that service users are satisfied with the contractor's performance in service, maintenance and maintenance of office buildings. In the IPA map there are many scattered in quadrants II and III, this shows that many indicators need to be maintained and many indicators are still a low priority, while in quadrant I several indicators must be a top priority in improving performance for customer satisfaction.

Keywords : CSI, IPA, GAP, satisfaction

PENDAHULUAN

Pekerjaan pemeliharaan gedung merupakan suatu kegiatan untuk melakukan perbaikan pada bangunan gedung yang meliputi

pekerjaan struktur, arsitektur, mekanikal elektrik dan plumbing, sehingga bangunan gedung tersebut layak dan aman untuk digunakan. Setelah proses pembangunan

selesai, perlu dilakukan pemeliharaan pada aspek kekuatan, keamanan dan penampilan bangunan sehingga dapat menjaga usia bangunan. Usia bangunan harus diperhitungkan kurang lebih sekitar 50 tahun [1]. Pekerjaan ini sangat penting untuk dilakukan pada tahap pasca konstruksi secara rutin dan memperhatikan spesifikasi teknis bahan. pelaporan yang ada tidak memenuhi kebutuhan [2]. Perkantoran Polda Jabar yang dibangun pada tahun 1986, sampai dengan saat ini, umur bangunan kurang lebih sudah berusia sekitar 35 tahun. Hal ini menjadi dasar dalam melaksanakan kegiatan pemeliharaan bangunan gedung Polda Jabar, disusul dengan adanya keluhan dari para pengguna, serta banyaknya perubahan yang dilakukan oleh masing-masing pengguna ruangan tanpa berkoordinasi dengan pengelola gedung yang menyebabkan terjadi kendala pada keberfungsian gedung. Adapun kajian terdahulu terkait dengan manajemen pemeliharaan gedung (*building maintenance*), bahwa dengan meninjau kondisi eksisting bangunan kemudian menganalisis kerusakan komponen struktur, arsitektur dan utilitas dengan klasifikasi berdasarkan kerusakan ringan, sedang dan berat [3]. Awalnya pemeliharaan ini dilakukan secara swakelola, namun pada tahun 2019, dengan berdasarkan pada peraturan pemerintah tentang manajemen pemeliharaan dan perawatan bangunan gedung dipersyaratkan menyediakan jasa tenaga ahli dan terampil bidang pemeliharaan dan perawatan bangunan gedung dalam melakukan pengecekan, pemetaan, penyusunan, serta sekaligus

pelaksanaan terhadap setiap kerusakan yang akan diperbaiki [1]. Pemilik proyek sebagai pengguna jasa membutuhkan bukti penerapan Sistem Mutu ISO 9001:2008 (SMM) baik oleh perusahaan negara maupun swasta, dalam persyaratan tender sebagai pemilihan kontraktor, ketepatan pemilihan mempengaruhi baik buruknya kinerja proyek, seperti pada kasus Polda Jawa Barat. Aplikasi simultan dari sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2008 di perusahaan jasa konstruksi, menjadi prioritas pertama, mengingat pelaksanaannya telah menjadi kebijakan Kementrian pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat sejak tahun 2001, yang tujuannya adalah mencari dan menerapkan produk pekerjaan konstruksi yang berkualitas tinggi yang memenuhi harapan dan kebutuhan layanan, pengguna atau pemilik proyek [4]. Proses pengadaan jasa konsultan perencana dalam pekerjaan pemeliharaan bangunan gedung Polda Jabar dilakukan dengan cara tender elektronik melalui portal LPSE (Layanan Pengadaan Secara Elektronik) disusul dengan jasa konsultan pengawas dan kontraktor pelaksana setelah konsultan perencana menyelesaikan rencana anggaran biaya (RAB) pekerjaan dan dokumen-dokumen pendukung lainnya. Namun kondisi pada saat pekerjaan akan dimulai, anggaran yang sudah ditetapkan dan disusun oleh konsultan perencana *direfocussing* (pemotongan dan pengalihan alokasi anggaran) yang cukup besar sesuai dengan instruksi pemerintah untuk mendukung program penanggulangan wabah dan percepatan vaksinasi covid-19, sehingga

diperlukan penyesuaian kembali dengan sisa anggaran yang ada dan memprioritaskan pekerjaan yang darurat. Muncul ketidakpuasan dari pengguna jasa konstruksi, hal ini yang dapat memunculkan rasa ketidakpuasan terutama dari pengguna jasa konstruksi. Kepuasan pengguna, menurut Kotler, harapan seseorang atas kinerja suatu produk dieskpresikan dalam bentuk kesan senang atau kecewa. Kondisi ini terjadi pada pekerjaan pemeliharaan bangunan gedung perkantoran di Polda Jabar. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja yang dirasakan dari suatu produk (*perceived performance*) dan harapan harapannya. Kepuasan ini terkait dengan kinerja dari para karyawan atau pegawai jasa konstruksi/kontraktor. kinerja merupakan suatu alat untuk mengukur sejauh mana pencapaian kinerja karyawan [5]. Berikut beberapa faktor untuk mengukur kinerja karyawan adalah: (1) Kualitas Kerja; (2) Kuantitas; (3) Ketepatan Waktu; (4) Efektifitas; (5) Kemandirian. Hal inilah yang menjadi konsen penulis untuk mengkaji terkait dengan seberapa besar kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja kontraktor pasca konstruksi dalam memelihara bangunan gedung perkantoran Polda Jabar.

TINJAUAN PUSTAKA

Dalam melakukan perancangan sebuah bangunan, struktur bangunan adalah bagian penting yang memiliki fungsi menahan beban bangunan. Struktur bangunan dirancang sedemikian rupa sehingga stabil, kuat aman

dan nyaman untuk digunakan. Struktur bangunan harus diperhitungkan sehingga dapat memikul beban terencana dan yang tidak terencana seperti bahaya dari luar ataupun bencana alam dan kondisi alam.

Lingkungan bisa menjadi salah satu faktor yang menyebabkan menurunnya kinerja/kekuatan bangunan. Selain umur bangunan, banyak hal-hal lain yang memperburuk kegunaan pada kekuatan struktur bangunan. Banyak peneliti yang melakukan penelitian mengenai penyebab menurunnya kekuatan pada bangunan. Menurunnya kekuatan pada bangunan dapat disebabkan oleh desain yang tidak tepat, cacat produksi, kesalahan dalam proses konstruksi, dan pada tingkat yang lebih rendah, penyalahgunaan dan kurangnya perawatan. Selain faktor di atas, kerusakan bangunan bisa terjadi akibat gempa bumi serta faktor biologis. Indonesia merupakan Negara yang beriklim tropis dengan tingkat kelembapan tinggi, sehingga menyebabkan berkembangbiaknya organisme perusak bangunan terutama yang berbahan kayu. Jamur, rayap, cacing kayu merupakan organisme yang dapat merusak [3].

Kerusakan struktural adalah kondisi suatu bangunan atau bagian bangunan sehingga tidak dapat digunakan karena penyusutan bangunan atau masa pakai yang sudah tidak layak, atau oleh perbuatan manusia atau perilaku alam seperti beban operasional yang berlebihan, kebakaran, gempa bumi atau sebab lain yang sejenis.

Mengenai bangunan gedung, intensitas kerusakan bangunan dapat dibagi menjadi 3 tingkat kerusakan [1], diantaranya :

1) Kerusakan ringan

Kerusakan ringan adalah kerusakan pada komponen yang tidak memikul beban seperti atap, genteng, penutup lantai dan panel dan sebagainya.

2) Kerusakan Sedang

Kerusakan sedang adalah kerusakan pada sebagian besar bangunan, baik struktural maupun non struktural, seperti struktur lantai, atap, dan sebagainya.

3) Kerusakan Berat/Cacat mayor

Cacat mayor adalah cacat bagian bangunan yang cukup parah, baik struktural maupun non struktural, yang masih dapat berfungsi dengan baik setelah diperbaiki.

Pemeliharaan merupakan suatu kegiatan yang diarahkan pada tujuan untuk menjamin kelangsungan fungsional suatu sistem produksi sehingga dari sistem itu dapat diharapkan menghasilkan *output* sesuai dengan yang dikehendaki. Pemeliharaan gedung adalah kegiatan menjaga keandalan gedung beserta prasarana dan sarananya agar gedung selalu dalam keadaan siap pakai (*preventive maintenance*) [1].

Kegiatan memperbaiki dan/atau mengganti bagian bangunan, komponen, bahan bangunan dan/atau bangunan dan prasarana agar bangunan bisa terus beroperasi (pemeliharaan medis). Pekerjaan pemeliharaan harus memperhatikan dokumen konstruksi serta mencakup perbaikan dan/atau penggantian bagian bangunan, komponen, bahan bangunan

dan/atau proposal dan infrastruktur berdasarkan rencana pemeliharaan bangunan. Pekerjaan bangunan gedung Peraturan pemerintah No.16 Tahun 2021 terdiri atas beberapa kategori:

1. Rehabilitasi

Bagian bangunan yang rusak diperbaiki dengan maksud untuk menggunakannya sesuai dengan fungsi tertentu yang ditentukan, arsitektur dan struktur bangunan tetap sama, sementara antarmuka pengguna dapat berubah.

2. Renovasi

Bangunan yang rusak diperbaiki dengan tujuan untuk menggunakannya sesuai dengan fungsi tertentu yang dapat dipertahankan atau diubah. Arsitektur, struktur, atau tujuan yang dimaksudkan dari bangunan memiliki maksud untuk menjalankan perbaikan terjadwal.

3. Restorasi

Bagian bangunan yang rusak diperbaiki dengan maksud untuk digunakan untuk fungsi tertentu. Perbaikan ini dilakukan dengan tetap mempertahankan arsitektur bangunan sedangkan struktur dan kegunaan bangunan dapat berubah.

Untuk memenuhi kepuasan pengguna, digunakan perusahaan dari pihak ketiga. Keinginan pengguna harus dapat dipenuhi sehingga dapat melanjutkan proses bisnis, dimana tujuan memulai bisnis adalah untuk memenuhi kepuasan konsumen. Apabila respon pengguna atau konsumen sama atau lebih baik maka pencapaian kepuasan pengguna dapat dianggap berhasil [6]. Kepuasan pengguna menunjukkan perasaan

kepuasan yang dimiliki seseorang berdasarkan kesan antara kinerja produk yang dirasakan dengan harapannya (ekspektasi) [7]. Kepuasan ditunjukkan dengan perasaan senang atas apa yang diinginkan dari sebuah produk atau layanan [7]. Ketika konsumen merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh penyedia produk atau jasa dan kembali melakukan pembelian atau penggunaan atas produk atau jasa maka dapat disimpulkan kepuasan pengguna sudah tercapai [8].

Tanggapan atas sebuah produk adalah berdasarkan kepuasan atau ketidakpuasan yang dirasakan dengan harapan sebelumnya dari pengguna [9]. Dari pendapat di atas maka dapat ditarik kesimpulan bila individu atau sekelompok orang merasa puas terhadap barang atau jasa maka harapan dari konsumen sudah terpenuhi. Tercapainya rasa puas konsumen adalah ketika harapan masa sebelumnya terpenuhi sehingga disebut kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan sebagai pengguna tergantung pada kualitas produk dan layanan yang diberikan oleh kontraktor (perusahaan konstruksi). Kepuasan dinyatakan sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi/kesan seseorang terhadap pelayanan produk/jasa dengan harapan. [10], sehingga hubungannya dapat menghasilkan persamaan:

$$SI = \frac{\sum_{i=0}^4 ai.xi}{4 \sum_{i=0}^4 xi} \dots\dots\dots(1)$$

Customer satisfaction index (CSI) adalah salah satu perangkat yang digunakan dalam metode pengukuran tingkat kepuasan konsumen atas jasa yang dihitung sebagai indeks kepuasan pengguna jasa pada

pekerjaan perawatan dan pemeliharaan gedung perkantoran Polda Jawa Barat. *Customer satisfaction index* dihitung untuk mengetahui berapa jauh kepuasan konsumen dengan melihat tingkat kinerja dan tingkat kepentingan atau harapan pada atribut-atribut jasa pelayanan yang dipenuhi oleh penyedia jasa. Untuk menghitung nilai CSI, maka dilakukan perhitungan sebagaimana berikut:

1. Menghitung *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS). MIS adalah rata-rata dari skor kepuasan dan kepentingan suatu atribut. Kemudian MSS *Mean* adalah rata-rata skor untuk tingkat kepuasan yang berasal dari kinerja jasa yang dirasakan oleh pengguna/pelanggan.

$$MIS = \frac{[\sum_{i=1}^n Yi]}{n} \dots\dots(2)$$

Keterangan :

Yi = Nilai kepentingan atribut Y ke-i

N = Jumlah responden

$$MSS = \frac{[\sum_{i=1}^n Yi]}{n} \dots\dots(3)$$

Keterangan :

Yi = Nilai kepuasan atribut Y ke-i

N = Jumlah responden

2. Menghitung *Weight Factor* (WF) atau bobot kepentingan. Faktor ini merupakan persentase nilai MIS per kepentingan terhadap total MIS seluruh kepentingan.

$$WF = \frac{MISi}{\sum_{i=1}^p MISi} \dots\dots(4)$$

Keterangan :

MIS_i = Nilai rata-rata kepentingan ke-i

$\sum_{i=1}^p MIS_i$ = Total rata-rata kepentingan dari ke-i ke-p

3. Menghitung *Weight Score* (WS) atau bobot skor. Faktor ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan

Keterangan :

WFi = Faktor tertimbang ke-i

MPS + Rata-rata tingkat kepuasan

4. Menentukan Customer Satisfaction

Index (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p MIS}{HS} \times 100\% \quad \dots\dots\dots(5)$$

Keterangan :

$\sum_{i=1}^p MIS$ = Total rata-rata kepentingan dari ke-i ke-p

HS = HS (higher scale) merupakan skala maksimum yang digunakan

Metode Impance Performance Analysis (IPA) menggunakan dua tahap pengolahan yaitu [11] :

- 1, Analisis tingkat kesesuaian

Tingkat kesesuaian merupakan hasil presentase perbandingan poin kinerja perusahaan dengan poin kepentingan perusahaan. Ketika tingkat kesesuaian digunakan untuk memprioritaskan peningkatan faktor kinerja yang diukur. Rumus tingkat kesesuaian yang digunakan dalam metode IPA dideskripsikan sebagai berikut :

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad \dots\dots\dots(6)$$

Keterangan :

TKi = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja /kepuasan (persepsi)

Yi = Skor penilaian kepentingan (harapan)

Tahap berikutnya adalah penulisan sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja penyedia jasa /tingkat kepuasan konsumen, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor kepentingan (harapan). Rumus tersebut sebagaimana dijelaskan dibawah ini :

$$WSi = WFi \times MSS \quad \dots\dots\dots(7)$$

$$Xi^- = \frac{\sum Xi}{n}$$

Atau $\dots\dots\dots(8)$

$$Yi^- = \frac{\sum Yi}{n}$$

Dimana :

Xi^- = Skor rata-rata tingkat kinerja perusahaan

Yi^- = Skor rata-rata tingkat kepentingan konsumen

n = Jumlah responden

2. Analisis Diagram Kartesius

Diagram Kartesius dapat digambarkan sebagai hubungan antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja yang dirasakan oleh pelanggan dengan bentuk digram yang dibagi menjadi empat bagian dan dibatasi oleh dua garis berpotongan tegak lurus (Xi^- dan Yi^-) dimana Xi^- merupakan rata-rata dari rata-rata skor

pada tingkat kinerja dan Y_i^- merupakan rata-rata dari rata-rata skor pada tingkat kepentingan. Setiap area yang terbagididasarkan pada perpotongan 2 (dua) buah garis secara tegak lurus pada titik X_i^- dan Y_i^- yang dijelaskan dengan rumus :

$$\overline{X_1} = \frac{\sum_{i=1}^n \overline{X_1}}{K} \quad \dots\dots(9)$$

Dimana :

X_i^- = rata-rata dari rata-rata skor kinerja perusahaan

Y_i^- = rata-rata dari rata-rata skor kepentingan konsumen

K = banyaknya atribut / faktor yang mempengaruhi penilaian kinerja.

Pada langkah berikutnya, setiap atribut mendapatkan skor dan digambarkan dalam kuadran diagram. Setiap nilai kepentingan rata-rata dan kinerja rata-rata akan menentukan atribut mana yang ada di setiap kuadran kemudian.

Pengertian Jasa

Perkembangan pemasaran dimulai dengan pertukaran barang secara sederhana, tanpa menggunakan pertukaran berupa uang atau logam mulia. Seiring kemajuan ilmu pengetahuan, begitu pula kebutuhan akan alat yang cocok untuk umum, dan dengan demikian lahirlah uang. Selain itu, masyarakat membutuhkan jasa untuk mengurus hal-hal tertentu sehingga jasa menjadi bagian penting dalam pemasaran.

Di Amerika Serikat persentase konsumsi jasa tumbuh sebesar 3,6% per tahun, dibandingkan dengan pertumbuhan konsumsi barang, yang hanya tumbuh sebesar 2% per tahun antara

tahun 1970 dan 1985. Biaya jasa terutama ditanggung oleh kalangan atas, kelas menengah. Kelas menengah ke atas di Amerika Serikat memiliki dampak terbesar pada pertumbuhan konsumsi jasa. Terjadi peningkatan pada konsumsi produk jasa yang digunakan dalam kegiatan yang berulang, karena kelompok masyarakat membutuhkan pelayanan/jasa yang lebih baik untuk memaksimalkan penggunaan waktu yang terbatas [12].

Definisi jasa adalah setiap layanan yang dapat diberikan oleh satu penyedia pada pihak yang membutuhkan [7]. Banyak sektor yang menjadi bagian layanan jasa seperti pekerjaan umum, jasa ketenaga kerjaan, rumah sakit, pengadilan, lembaga perkreditan, militer, kepolisian, kantor pos, sekolah dan lain-lain. Sektor nirlaba, dengan museum, badan amal, gereja, perguruan tinggi, yayasan, dan rumah sakit, beroperasi di sektor jasa. Bagian terbesar dari sektor bisnis dengan maskapai penerbangan, bank, layanan komputer, hotel, perusahaan asuransi, dan perusahaan konsultannya adalah sektor jasa.

Definisi jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang hakekatnya tidak berwujud dan tidak terjadi perpindahan kepemilikan barang apapun. Penyediaan layanan mungkin atau mungkin tidak berhubungan dengan produk fisik [12]. Layanan disediakan oleh perusahaan yang menyediakan produk layanan berwujud atau tidak berwujud kepada konsumen, seperti transportasi, hiburan, restoran, pendidikan, dan lain-lain.

Pengertian kinerja

Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup untuk mengerjakan sesuatu pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya

Kinerja secara etimologis berasal dari kata perstasi dalam bekerja, istilah kinerja berasal dari kata *work efficiency* atau *real performance* (kinerja kerja atau kinerja nyata yang dicapai seseorang), yaitu sebagai hasil kerja secara kualitatif dan kuantitatif yang telah dicapai oleh pegawai berdasarkan tugas-tugas sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya [13].

Kinerja bergantung pada kemampuan bawaan (skill), keterampilan yang dapat dikembangkan (ability), dukungan dalam pelaksanaan kegiatan (assistance), insentif material dan non material (incentives), lingkungan (environment) dan evaluasi (evaluation). Kinerja dipengaruhi oleh karakteristik fisik seseorang (keterampilan dan kemampuan, pendidikan dan kemampuan), lingkungan (termasuk insentif dan non-insentif), serta teknologi.

Pengelolaan sumber daya manusia dan produktivitas tenaga kerja menyajikan indikator kinerja sebagai berikut :

1. Kualitas Kerja (*Quality of work*)
2. Ketetapan Waktu (*Pomptnees*)
3. Inisiatif (*Initiative*)
4. Kemampuan (*Capability*)
5. Komunikasi (*Communication*)

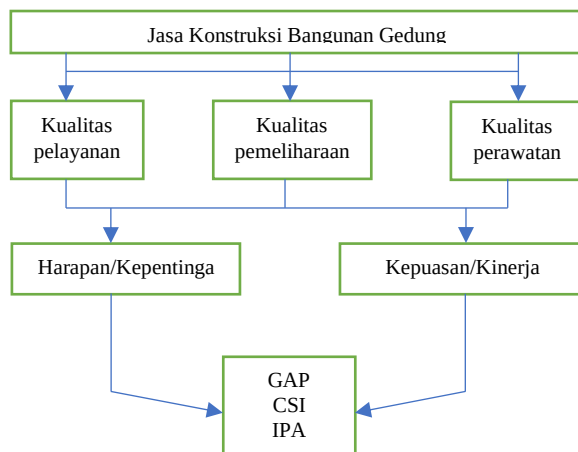
Pengertian Kontraktor

Tentu saja, melakukan pekerjaan konstruksi di lokasi membutuhkan kontraktor yang mengetahui bagaimana pekerjaan dilakukan, sehingga pekerjaan selesai sesuai jadwal. Kontraktor dapat diartikan individu atau sekelompok orang yang menerima pekerjaan dan melakukan pekerjaan dengan biaya yang telah diatur sebelumnya berdasarkan rencana dan peraturan serta kondisi yang telah diatur sebelumnya [14].

Hak dan kewajiban dari para Kontraktor adalah melaksanakan pekerjaan konstruksi sesuai dengan rencana, menyiapkan gambar pelaksanaan yang telah disetujui oleh pengawas konstruksi, menyediakan perlengkapan keselamatan kerja, menyiapkan laporan hasil pekerjaan dan menyampaikan hasil pekerjaan secara keseluruhan atau pekerjaan yang sedang dikerjakan.

Jasa konstruksi terdiri atas jasa perencanaan konstruksi, jasa pelaksanaan konstruksi dan jasa pengawasan konstruksi. Regulasi lain yang menjelaskan mengenai jasa konstruksi adalah PerLem LPJK No : 11a Tahun 2008, definisi Usaha Jasa Pelaksana Konstruksi adalah perusahaan jasa konstruksi yang menyediakan jasa konstruksi yang dibedakan

berdasarkan kategori industri, klasifikasi dan kualifikasi industri jasa konstruksi.



Gambar 1: Kerangka Penelitian

METODE

Penelitian ini dilakukan di Bangunan Gedung Perkantoran Polda Jabar yang beralamatkan Jalan Soekarno-Hatta no 748 Bandung. Objek penelitiannya adalah pengguna jasa konstruksi. Objek penelitian ini menjadi sasaran dalam penelitian untuk mendapatkan jawaban ataupun solusi dari permasalahan yang terjadi [15]. Kajian penelitian diarahkan untuk mengungkapkan (1) sejauh mana tingkat kepuasan pengguna jasa konstruksi terhadap kinerja kontraktor pada pemeliharaan dan perawatan Bangunan Gedung Perkantoran Polda Jabar, dan (2) indikator apa saja yang perlu dilakukan perbaikan dan kinerja yang perlu dipertahankan dalam pemeliharaan dan perawatan bangunan gedung perkantoran di Polda Jabar.

Metode Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan informasi yang lebih rinci, metode berikut digunakan untuk melakukan penelitian ini:

1. Wawancara (Kuesioner) Data yang diperoleh dengan cara meminta pendapat dari objek penelitian yaitu pengguna jasa konstruksi / konsumen secara langsung.
2. Studi Kepustakaan Data atau informasi yang bersumber dari buku, artikel, makalah, dan lain lain sebagainya yang membahas objek bahasan yang sama.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menganalisis apakah pemilik/owner merasa puas dengan kinerja kontraktor pada pekerjaan perawatan dan pemeliharaan gedung perkantoran. Variabel diukur dengan pandangan responden terhadap harapan /kepentingan dan kepuasan/ kinerja/ pandangan terkait kualitas pelayanan, perawatan dan pemeliharaan, mengenai kinerja kontraktor dan kepuasan pengguna dengan menggunakan matrik.

Uji validitas

penelitian ini menggunakan analisis item dengan cara mengkorelasikan skor setiap pertanyaan dengan skor total semua item pertanyaan. Persyaratan minimum untuk memenuhi validitas kuesioner.

Pertama, untuk mengukur pentingnya kualitas pelayanan, kualitas pemeliharaan dan perawatan, kinerja kontraktor dan kepuasan pengguna jasa, digunakan 42 pertanyaan sebagai indikator dalam mengevaluasi harapan pengguna jasa terhadap kinerja kontraktor. adalah jika korelasinya lebih besar dari r-tabel atau korelasi yang dihitung lebih

besar dari 0,30 [16]. Dari hasil uji validitas dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan yang ada dalam kuisioner valid karena nilai r-hitung lebih besar dari 0,3 dan P.Value 0,000 kurang dari 5%.

Kedua, untuk mengukur kualitas pelayanan, kualitas pemeliharaan dan perawatan, kinerja kontraktor dan kepuasan pengguna jasa, digunakan 42 pertanyaan sebagai indikator untuk menilai persepsi pengguna jasa terhadap kinerja aktual kontraktor. Dari hasil uji validitas dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan valid, karena nilai r-hitung menunjukkan nilai yang lebih dari 0,3 dan P.Value 0,000 kurang dari 5%.

Uji Reliabilitas

Suatu alat ukur dikatakan reliabel apabila alat tersebut digunakan berulang kali untuk mengukur objek yang sama, memberikan data yang sama, artinya reliabilitas mengacu pada konsistensi dan akurasi atau presisi [16]. Dalam penelitian ini reliabilitas kuesioner diuji dengan *Cronbach Alpha*. Jika koefisien kepercayaan lebih besar dari 0,60, maka semua pertanyaan reliabel. Berdasarkan hasil uji reliabilitas di atas, variabel minat (harapan) dan kepuasan (persepsi/kinerja aktual) masing-masing memberikan nilai koefisien alpha cronbach sebesar 0,995, nilai

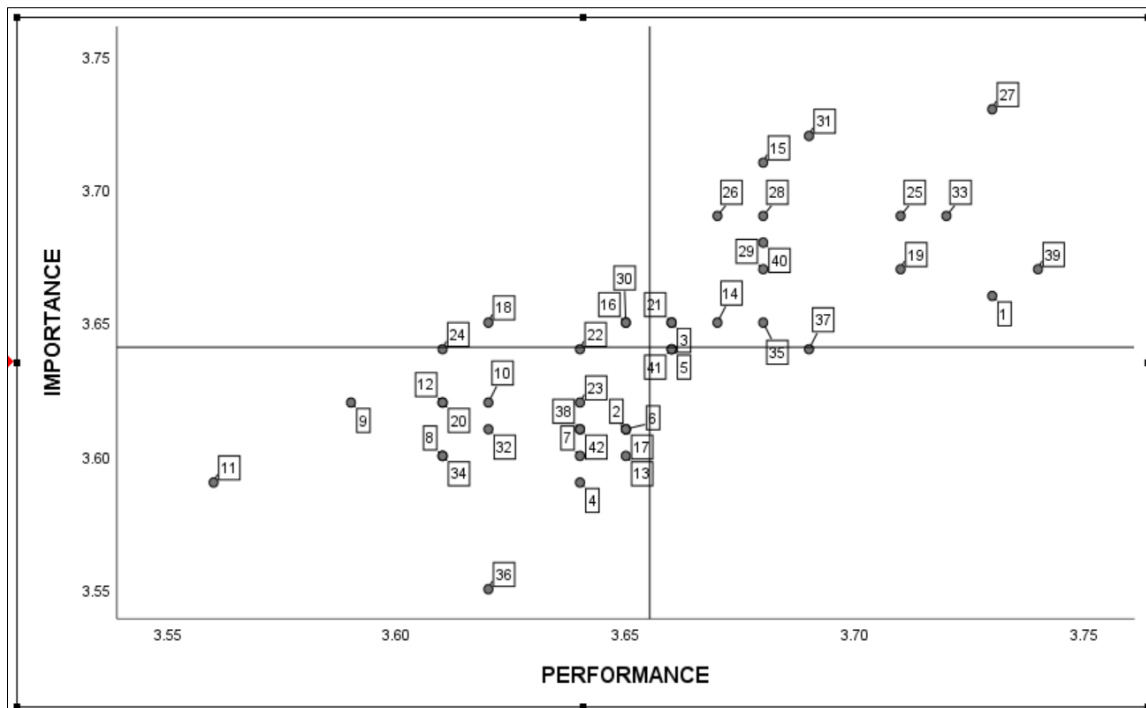
tersebut lebih besar dari 0,6, sehingga dapat disimpulkan, bahwa semua pertanyaan dapat diandalkan atau dapat dipercaya.

Customer Satisfaction Index (CSI)

Untuk mengevaluasi kepuasan pengguna jasa konstruksi terhadap kinerja kontraktor dalam pemeliharaan gedung perkantoran, penelitian ini menggunakan matriks CSI, analisis GAP dan IPA (*Importance Performance Analysis*). Nilai CSI Berdasarkan Tabel 4.9 diperoleh sebesar 73,10, dan berdasarkan kriteria pada Tabel 4.10, nilai tersebut berada pada rentang 66 – 80, sehingga dapat dikatakan bahwa Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Konstruksi terhadap Kinerja Kontraktor pada Pemeliharaan Bangunan Gedung Perkantoran berada pada kategori PUAS.

Analisis GAP digunakan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara kepuasan/ persepsi/ kinerja aktual dengan kepentingan/ harapan, dimana apabila selisihnya bernilai positif maka dapat dikatakan bahwa pengguna jasa sudah merasa puas dengan kinerja kontraktor, namun jika selisih bernilai negatif maka dianggap pengguna jasa tidak puas dengan kinerja kontraktor.

Berdasarkan hasil pengisian kuisioner, terdapat 26 pertanyaan dengan nilai GAP positif, 6 pertanyaan dengan nilai GAP nol dan 10.



Gambar 2: Importance Performance Analysis Matrix

pertanyaan dengan nilai GAP bernilai negatif. Hal ini menunjukkan bahwa indikator kepuasan mengenai kinerja kontraktor yang diukur telah sesuai bahkan sebagian besar melebihi harapan dari para pengguna jasa, yakni terlihat dengan banyaknya item pertanyaan yang memiliki nilai GAP positif.

Uji Beda Rata-rata

Uji beda rata-rata dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan antara skor harapan dan skor persepsi dengan hipotesis yang akan diuji adalah :

H_0 : Tidak terdapat perbedaan antara skor harapan dan skor persepsi.

H_1 : Terdapat perbedaan antara skor harapan dan skor persepsi.

Hasil dari perhitungan menghasilkan, nilai sig 0,002 ($<0,05$) yang artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima. Maka hal ini disimpulkan bahwa terdapat perbedaan antara skor harapan

(kepentingan) dengan skor persepsi (kepuasan/kinerja aktual). Jika mengacu pada hasil perhitungan GAP dimana lebih banyak nilai GAP yang bernilai positif maka menandakan bahwa skor persepsi (kepuasan/kinerja aktual) lebih besar dibanding skor harapan (kepentingan). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna jasa telah puas akan kinerja kontraktor pada pelayanan, pemeliharaan dan perawatan bangunan gedung perkantoran.

Importance Performance Analysis Matrix (IPA)

Matriks IPA berfungsi untuk melihat hubungan antara kepentingan (harapan) dengan kepuasan (persepsi/kinerja aktual) dari masing-masing indikator.

Keterangan :

Kuadran I : Prioritas Utama

Kuadran II : Pertahankan Prestasi

Kuadran III : Prioritas Rendah

Kuadran IV : Berlebihan

Berdasarkan matriks di atas terlihat bahwa peta IPA banyak tersebar di kuadran II dan III, hal ini menunjukkan bahwa banyak indikator yang perlu dipertahankan prestasinya dan banyak indikator yang masih menjadi prioritas rendah. Kuadran II dan III juga menunjukkan adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan sesuai kepentingan dengan tingkat kepuasan atas kinerja yang dirasakan. Sedangkan di kuadran I terdapat beberapa indikator harus menjadi prioritas utama dan perlu dilakukan perbaikan dalam meningkatkan kinerja demi kepuasan pelanggan.

Penjelasan matriks IPA sebagai berikut :

Kuadran I disebut sebagai daerah “Prioritas Utama” karena harapan atau tingkat kepentingan tinggi dari pengguna sementara kepuasan atas kinerja masih dirasakan rendah. Dalam penelitian ini terdapat indikator yang perlu menjadi perhatian dan prioritas utama menurut persepsi pengguna jasa kontraktor yang perlu dilakukan perbaikan atau peningkatan kinerja yakni sirkulasi udara, target dan kualitas kerja disesuaikan dengan standar yang ditetapkan perusahaan pengguna jasa.

Kuadran II disebut sebagai daerah “Pertahankan Prestasi”, hal ini dikarenakan harapan atau tingkat kepentingan tinggi dan pengguna jasa telah merasa puas atas kinerja kontraktor. Dalam penelitian ini terdapat indikator yang perlu dipertahankan karena telah memperoleh tanggapan kinerja yang baik sehingga pengguna merasa puas, indikator tersebut diantaranya pelayanan dan

keramahan kontraktor terhadap pengguna jasa, pemeliharaan gedung sudah baik, kondisi bangunan gedung yang bersih dan nyaman, fasilitas gedung berfungsi dengan baik, kehadiran dan ketepatan waktu pekerja yang sesuai.

Kuadran III disebut sebagai daerah “Prioritas Rendah”, karena harapan atau tingkat kepentingan rendah dan kepuasan atas kinerja dirasakan pengguna jasa juga rendah. Dalam penelitian ini terdapat indikator yang masuk dalam kategori prioritas rendah diantaranya adalah cepat tanggap dan respon terhadap penanganan keluhan pelanggan, perhatian, dukungan dan toleransi dari kontraktor terhadap kepentingan pelanggan, peralatan pendukung dan jadwal pemeliharaan. Namun meskipun indikator tersebut masuk dalam kategori prioritas rendah namun bukan berarti disepelekan, melainkan harus tetap diperhatikan dalam meningkatkan kinerja guna meningkatkan kepuasan pengguna jasa.

Kuadran IV disebut sebagai daerah “Berlebihan” karena pelanggan memberi harapan rendah terhadap kepentingan tersebut namun kinerja tinggi. Dalam penelitian ini tidak ada indikator yang masuk kategori tersebut. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja kontraktor tidak dilakukan secara berlebihan.

KESIMPULAN

Penulis menarik kesimpulan sebagai berikut tentang penelitian yang menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa konstruksi Polda Jawa Barat, nilai *CSI* diperoleh sebesar 73,10 sehingga dapat dikatakan bahwa Tingkat

Kepuasan Pengguna Jasa Konstruksi terhadap Kinerja Kontraktor berada pada kategori PUAS. Banyaknya indikator dengan nilai *GAP*, menunjukkan bahwa indikator kepuasan mengenai kinerja kontraktor yang diukur telah sesuai bahkan sebagian besar melebihi harapan dari para pengguna jasa. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna jasa telah puas akan kinerja kontraktor pada pelayanan, pemeliharaan dan perawatan bangunan gedung perkantoran.

Pada matriks *IPA*, terdapat beberapa indikator yang perlu menjadi perhatian dan prioritas utama menurut persepsi pengguna jasa kontraktor sehingga perlu dilakukan perbaikan atau peningkatan kinerja yakni target dan kualitas kerja disesuaikan dengan standar yang ditetapkan perusahaan pengguna jasa. Sedangkan indikator yang perlu dipertahankan karena telah memperoleh tanggapan kinerja yang baik sehingga pengguna merasa puas, diantaranya pelayanan dan keramahan kontraktor terhadap pengguna jasa, pemeliharaan gedung sudah baik, kondisi bangunan gedung yang bersih dan nyaman, fasilitas gedung berfungsi dengan baik, kehadiran dan ketepatan waktu pekerja yang sesuai.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Peraturan Pemerintah Republik Indonesia, *Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2021 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung*. 2021.
- [2] W. R. Hudson, W. Uddin, and R. Haas, *Public Infrastructure Asset Management*, Second Edi. New York, 1997.
- [3] K. Usman and R. Winandi, "Kajian Manajemen Pemeliharaan Gedung (Building Maintenance) Di Universitas Lampung," *J. Artic. // J. Rekayasa Tek. Sipil Univ. Lampung*, 2009.
- [4] A. B. Gede putu, I. . Adhyna Rai, and I. . Widhiawati Rai, "Iplementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 2008 Pada Proyek Alaya Resort Ubud," *urnal Ilm. Elektron. Infrastruktur Tek. Sipil*, vol. 2, 2013.
- [5] D. Bintoro M.T and D. Daryanto, *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*, Cetakan pe. Yogyakarta, 2017.
- [6] F. Rahayuningsing, "Survei Peningkatan Mutu Berkelanjutan Melalui Pemantauan Dan Pengukuran Kepuasan Pemustaka," 2015.
- [7] P. Kotler and K. Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*. Jakarta, 2009.
- [8] A. V. Zeithaml, jo M. Bitner, and D. D. Gramler, *Services Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm*. Boston: McGraw Hill, 2009.
- [9] E. Mamang Sangadji and Sopiah, *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta, 2013.
- [10] A. S. Usman, "Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Penerapan Manajemen Rekayasa Konstruksi Profesional Ruko Di Kawasan Bussiness Park Kota Gorontalo," *MEDIA Eng.*, vol. 3 No.1, 2013.
- [11] Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, New editio. Jakarta: Rineka Cipta, 2001.
- [12] R. Lupiyoadi and A. D. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, 2nd ed. Jakarta: Salemba Empat, 2011.
- [13] A. Ulumudin and E. Ali, "Pengaruh Manajemen Proyek Satuan Organisasi Perangkat Daerah (SOPD) Terhadap Kinerja Pengawasan Dalam Mewujudkan Efektivitas Dosen Tetap Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

- Universitas Garut,” *J. Pembang. dan Kebijak.*, vol. 06, no. 01, pp. 29–32, 2015.
- [14] W. I. Ervianto, “Studi Pemeliharaan Bangunan Gedung (Studi Kasus Gedung Kampus),” *Jur. Tek. Sipil, Fak. Tek. ,Universitas Atma Jaya Yogyakarta*, 2007.
- [15] P. D. Sugiyono, *statistika untuk penelitian*. bandung: alfabeta, 2007.
- [16] P. D. Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. bandung: alfabeta, 2011.